

PROJETO DE LEI Nº , DE 2021

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer parâmetros na oferta de produtos e serviços ao consumidor.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 33-A:

“Art. 33-A. A oferta de produtos e serviços ao consumidor, por quaisquer modalidades e meios, devem ser prestados de acordo com os seguintes parâmetros.

§ 1º As chamadas telefônicas e mensagens devem ser efetuadas em horário comercial, compreendido entre as oito e as dezoito horas, de segunda-feira a sexta-feira.

§ 2º No momento do contato, deve ser enviado ou oferecido ao consumidor o nome completo da empresa, o número de inscrição da empresa no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), o endereço, o número de telefone para retorno, o protocolo de atendimento, o nome completo do representante da empresa responsável pelo contato e o respectivo número de matrícula funcional.

§ 3º Toda chamada telefônica deve ser gravada, independentemente de quem originou o contato, fornecedor ou consumidor, a ser disponibilizada a este, em caso de solicitação, com guarda e apresentação dentro do prazo legal vigente.

§ 4º O histórico de solicitações e contatos realizados entre fornecedor e consumidor, bem como de qualquer alteração contratual em meios digitais, deve ser oferecido imediatamente ao consumidor no momento do contato.

§ 5º Os reajustes e alterações contratuais devem ser informados com antecedência mínima de trinta dias.

§ 6º É proibida a oferta de produtos e serviços ao consumidor inscrito em cadastro de bloqueio de chamadas telefônicas.



SF/21651.48645-78

§ 7º Deve ser disponibilizado canal direto e facilitado com o consumidor, por meio telefônico, gratuito ou a custo de chamada telefônica local, ou por meio eletrônico, para exclusão ou inscrição, em cadastro próprio, da manifestação de interesse nos produtos ou nos serviços ofertados pelo fornecedor.

§ 8º É vedada a realização de chamadas telefônicas por meio de números de telefone ou meios eletrônicos que não permitam o retorno do consumidor.”

Art. 2º Esta Lei entra em vigor após decorridos trezentos e sessenta dias da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A aproximação assertiva e até intrusiva aos consumidores tem se tornado cada vez mais agressiva e inconveniente. Pessoas vulneráveis, idosos e jovens, são abordados e chegam a ser abusados em sua boa-fé porquanto, não raro, contatos com aparência de legitimidade e oficialidade escondem finalidades fraudulentas. É preciso oferecer ao consumidor informações sobejantes para que ele possa refletir e, com todos esses elementos, melhor decidir sobre o ato de consumo propriamente dito.

Este projeto de lei visa não apenas a tornar as abordagens menos inoportunas e desrespeitosas, mas que também possam ser controladas e conferidas.

Ante o exposto, esperamos contar com o apoio de todos os nobres Parlamentares para a aprovação desta proposição legislativa.

Sala das Sessões,

Senador FLÁVIO BOLSONARO